

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ
от 11 апреля 2022 г. N 837-р

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжения Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

1. Утвердить прилагаемые:

Концепцию перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан (далее - Концепция);

план-график реализации Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан (далее - план).

2. Федеральным органам исполнительной власти, государственным внебюджетным фондам Российской Федерации, ответственным за реализацию мероприятий **плана**:

обеспечить реализацию мероприятий плана в установленные сроки;

представлять в Минэкономразвития России информацию о ходе реализации каждого мероприятия **плана** ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

3. Минэкономразвития России осуществлять мониторинг и контроль реализации **плана** и ежеквартально, до 20-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представлять в Правительство Российской Федерации доклад о ходе реализации **плана**.

4. Финансовое обеспечение расходов, связанных с реализацией **Концепции** и **плана**, осуществлять в пределах бюджетных ассигнований, предусмотренных федеральным органам исполнительной власти (исполнителям мероприятий **плана**) в федеральном бюджете на соответствующий финансовый год на руководство и управление в сфере установленных функций.

5. Рекомендовать органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления руководствоваться положениями **Концепции** при реализации плана.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М.МИШУСТИН

Утверждена
распоряжением Правительства
Российской Федерации
от 11 апреля 2022 г. N 837-р

**КОНЦЕПЦИЯ
ПЕРЕХОДА К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ 24 ЧАСА В СУТКИ 7 ДНЕЙ В НЕДЕЛЮ**

АБСОЛЮТНОГО БОЛЬШИНСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ БЕЗ НЕОБХОДИМОСТИ ЛИЧНОГО ПРИСУТСТВИЯ ГРАЖДАН

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжения Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

I. Общие положения

Настоящая Концепция разработана во исполнение абзаца третьего подпункта "ж" пункта 1 перечня поручений по реализации Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 21 апреля 2021 г., утвержденного Президентом Российской Федерации 2 мая 2021 г. N Пр-753, который предполагает поэтапный переход до конца 2023 года к предоставлению абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг для граждан в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без необходимости личного присутствия граждан, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее соответственно - многофункциональные центры, непрерывный режим).

Перевод в электронный вид массовых социально значимых услуг обеспечивается федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (далее - органы власти и организации) во исполнение подпункта "в" пункта 1 перечня поручений по итогам совещания с членами Правительства, утвержденного Президентом Российской Федерации 10 октября 2020 г. N Пр-1648, в соответствии с [планом-графиком](#) реализации Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2022 г. N 837-р. При этом при переводе государственных и муниципальных услуг в электронный вид оптимизация процесса предоставления государственных и муниципальных услуг требует внесения изменений в законодательство Российской Федерации.

Потребительское качество государственных и муниципальных услуг должно быть приведено в соответствие с ожиданиями граждан - физических лиц, индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц (далее - заявитель), сформированными с использованием коммерческих интернет-сервисов, в том числе банковских приложений и электронных торговых площадок. Заявителям предлагается решать свои задачи в любой момент времени в "один клик" интуитивно понятным способом. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме должно избавлять заявителей от необходимости личного присутствия для подачи документов и собственноручного подписания документов. При этом результат предоставления государственных и муниципальных услуг может быть использован с согласия заявителей работодателями, компаниями жилищно-коммунального хозяйства и иными заинтересованными контрагентами заявителей без дополнительных усилий со стороны заявителей.

Предоставление государственных и муниципальных услуг должно исключать необоснованные временные, финансовые, организационные и иные издержки для заявителей, а также избыточные процедуры, приводящие к ухудшению пользовательского опыта (дублирующие визирования и согласования, простои, перепроверки ранее установленных фактов, ручные операции и субъективные критерии при принятии решений). Внутренние процессы при предоставлении государственных и муниципальных услуг насколько возможно должны быть формализованы и оцифрованы.

В целях обеспечения доступности государственных и муниципальных услуг необходимо перейти от рассмотрения таких услуг в целом к проектированию всех предусмотренных законодательством Российской Федерации вариантов получения государственных и муниципальных услуг, адресованных всем возможным категориям заявителей с учетом их

конкретной жизненной ситуации. Необходимо проанализировать также процессы, предшествующие обращению в органы власти и организации, органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, и процессы, связанные с использованием результата предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе возможность направления результата государственных и муниципальных услуг в организации, определяемые заявителями. Кроме того, необходимо исследовать фактический путь получения заявителем государственной или муниципальной услуги с момента возникновения у него такой потребности. Для этого должны быть устранены препятствия к использованию цифровых документов в смежных процессах. Таким образом, в рамках анализа жизненной ситуации может быть принято решение о том, что оптимизации подлежит не только сама государственная или муниципальная услуга, но и иные государственные и муниципальные услуги, необходимые заявителю для ее получения.

Реализация настоящей Концепции и формирование характеристик государственных и муниципальных услуг, которые должны быть достигнуты по результатам их оптимизации (далее - целевое состояние услуг), осуществляются в соответствии со следующими принципами:

перечень коммерческих и некоммерческих организаций, участвующих в организации предоставления государственных и муниципальных услуг, требования к ним и критерии их отбора, условия предоставления государственных и муниципальных услуг определяются в соответствии с Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

на всех этапах с согласия заявителя государственные и муниципальные услуги предоставляются без личного присутствия заявителя в органах власти и организаций и органах местного самоуправления или в многофункциональном центре;

пользовательский сценарий получения государственных и муниципальных услуг формируется исходя из конкретной жизненной ситуации заявителя;

каждый заявитель получает детальную информацию о процессе получения государственной или муниципальной услуги с учетом его конкретной жизненной ситуации, в том числе разъяснение решения по результату предоставления государственной или муниципальной услуги, и в случае отказа органами власти и организациями и органами местного самоуправления в предоставлении государственной или муниципальной услуги - исчерпывающее обоснование такого решения;

заявитель не должен представлять документы и сведения, которые имеются в распоряжении органов власти и организаций и органов местного самоуправления, его личном кабинете в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее соответственно - личный кабинет, единый портал);

заявитель может взаимодействовать с органами власти и организациями и органами местного самоуправления, предоставляющими государственную и муниципальную услугу, по любым наиболее удобным для него каналам доступа, в том числе менять органы власти и организации в процессе получения государственной или муниципальной услуги (омниканальность получения государственной или муниципальной услуги);

заявитель может оплатить государственную пошлину или иную плату посредством единого портала;

сроки предоставления государственных и муниципальных услуг и отдельных административных процедур в их составе должны насколько возможно сокращаться;

применять формализованные критерии принятия решения об оказании государственной или муниципальной услуги и закрытые перечни оснований для отказа в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

обеспечивать автоматизацию процессов предоставления государственной или муниципальной услуги, исключая участие человека (роботизация);

обеспечивать информационную безопасность и защиту персональных данных заявителя при предоставлении государственных и муниципальных услуг в соответствии с федеральными законами "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и "О персональных данных";

формировать результаты предоставления государственных и муниципальных услуг в виде электронных реестров, обеспечивать доступность таких результатов для заявителей, указанных ими третьих лиц, а также при наличии законных оснований органов власти и местного самоуправления;

обеспечивать хранение и доступность электронных документов, в том числе дубликатов документов и информации личного хранения, в цифровом профиле в личном кабинете.

Оценка качества проектирования и реализации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется на основании 2 групп показателей:

удовлетворенность заявителей с точки зрения затраченного ими времени и усилий для получения конечного результата, в качестве которого рассматривается не столько результат государственной или муниципальной услуги, сколько достижение конечной цели заявителя;

объективно измеримые показатели (время, потраченное на обращение о получении государственной или муниципальной услуги, доля отказов в предоставлении государственной или муниципальной услуги, число документов, которое пришлось представлять заявителю, в том числе на бумажном носителе, число контактов с органами власти и организациями, которое потребовалось в жизненной ситуации заявителя).

Для отдельных государственных и муниципальных услуг может сохраняться необходимость обязательного личного присутствия заявителя при обращении за государственной или муниципальной услугой или в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги, а также необходимость использования документов на бумажном носителе.

II. Текущее состояние предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

В Российской Федерации по состоянию на начало 2022 года заявители получают более 600 федеральных услуг и более 2 тыс. региональных и муниципальных услуг. По таким федеральным услугам в 2020 году зафиксировано 617 млн. обращений, из них 48 млн. обращений - через многофункциональные центры, 79 млн. обращений - в органы власти и организации и 490 млн. обращений - через электронные каналы связи. За региональными и муниципальными услугами заявители в 2020 году обращались 79 млн. раз, из них 10 млн. раз - через многофункциональные центры, 50 млн. раз - в органы власти и организации и органы местного самоуправления и 19 млн. раз - через электронные каналы связи (на основании данных отчетности государственной автоматизированной информационной системы "Управление" о предоставлении государственных и муниципальных услуг, включенных в [перечень](#) типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, государственными учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2019 г. N 2113-р). Часть обращений заявителей через электронные каналы связи впоследствии дублируется очными обращениями заявителей из-за правовых и иных препятствий для исключения явки заявителя.

По данным мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму, проведенного Министерством экономического развития Российской

Федерации в 2020 году, 34 процента федеральных услуг, размещенных на едином портале, не имеют интерфейсов для онлайн-обращений, 15 процентов таких интерфейсов неработоспособны. В более чем половине случаев заявители не получают оповещений о ходе получения государственных и муниципальных услуг, 35 процентов сведений о федеральных услугах на едином портале неактуальны или ошибочны.

За большинством государственных и муниципальных услуг нельзя обратиться в онлайн-режиме. Для государственных и муниципальных услуг, входящих в перечень услуг, предусмотренных Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. N 2516-р, такая возможность отсутствует в отношении 21 процента государственных и муниципальных услуг, а 38 процентов сведений о таких услугах, опубликованных на едином портале или на региональных порталах предоставления государственных и муниципальных услуг (функций), неактуальны или ошибочны.

Нормативные сроки предоставления государственных и муниципальных услуг, как правило, существенно превышают суммарное время, необходимое для выполнения административных процедур в их составе. Государственные и муниципальные услуги содержат избыточные и плохо формализованные требования к заявителям, предусматривают чрезмерное участие государственных или муниципальных служащих.

Удовлетворенность заявителей качеством государственных и муниципальных услуг выросла за счет развития инфраструктуры электронного правительства и применения новых подходов к предоставлению государственных и муниципальных услуг, в том числе с учетом применения упреждающего (проактивного) режима, а также за счет создания многофункциональных центров.

Существенные изменения произошли в качестве предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном формате в 2020 году. С учетом ограничений, вызванных распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), кратно увеличилось количество запросов на предоставление государственных и муниципальных услуг в онлайн-режиме. В течение года на единый портал были выведены более 40 новых государственных и муниципальных услуг и сервисов, предоставляемых в проактивном непрерывном режиме.

На текущий момент в непрерывном режиме предоставляется более 40 федеральных и около 60 региональных и муниципальных услуг.

III. Целевое состояние услуг. Возможности для заявителя

Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" предусмотрено предоставление государственных и муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме, реализация реестровой модели, возможность участия в организации предоставления государственных и муниципальных услуг коммерческих и некоммерческих организаций, а также внедрение административных регламентов, основанных на машиночитаемом описании процедур предоставления соответствующих услуг (далее - цифровой административный регламент).

Предоставление абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг для заявителя в непрерывном режиме, в том числе в многофункциональном центре, предполагает оптимизацию государственных и муниципальных услуг по следующим направлениям:

персонализированное информирование, посредством которого заявитель может по электронному каналу в непрерывном режиме моментально получить сведения о порядке обращения и предоставления государственной или муниципальной услуги в его индивидуальном случае (необходимые документы и сведения, размер государственной пошлины или иной платы, доступные каналы обращения, срок и состав процедур);

навигация по жизненным ситуациям, по которой заявитель может по электронному каналу в непрерывном режиме моментально получить сведения о том, какие государственные и муниципальные услуги доступны и могут быть полезны в его жизненной ситуации, в том числе с использованием автоматизированных информационных систем;

автоматическое начало упреждающего (проактивного) предоставления государственной или муниципальной услуги и исчисление срока предоставления государственной или муниципальной услуги начинается с момента появления сведений, являющихся основанием для предоставления государственной или муниципальной услуги, в распоряжении органов власти и организаций и органов местного самоуправления;

обращение в непрерывном режиме, по которому заявитель может обратиться за государственной или муниципальной услугой по электронному каналу круглосуточно с регистрацией запроса и исчислением срока предоставления такой услуги с момента подачи соответствующего запроса;

электронное взаимодействие с заявителем в ходе получения государственной или муниципальной услуги, по которому в течение всего процесса предоставления государственной или муниципальной услуги, в том числе при обмене любыми сведениями, заявитель передает или получает сведения в непрерывном режиме;

получение заявителем по своему желанию результата предоставления государственной или муниципальной услуги в непрерывном режиме по электронному каналу, в постаменте, многофункциональных центрах, с использованием почтовой связи или курьерской доставки (в случае невозможности предоставления результата государственной или муниципальной услуги в цифровом виде);

доступность пользователям цифровых сервисов по удобным им каналам, в том числе в омниканальном режиме, быстродействующих (где возможно, мгновенных), интуитивно понятных, соответствующих современному уровню развития информационных технологий;

заявитель должен иметь возможность получения 2 и более государственных и муниципальных услуг при подаче единого заявления, а также возможность получения государственных и муниципальных услуг при подаче единого (комплексного) заявления с использованием единого портала;

роботизация процессов и сокращение сроков предоставления государственных и муниципальных услуг, которые предусматривают:

предоставление государственных и муниципальных услуг на основании цифрового административного регламента, содержащего структурированные критерии принятия решений и конечный перечень оснований для отказа в предоставлении, позволяющий принимать решения автоматически на основании данных, предоставленных заявителем и полученных в результате межведомственного взаимодействия;

возможность направления с использованием единого портала, в том числе в автоматическом режиме, межведомственных запросов в ведомственные информационные системы в целях получения документов (сведений), необходимых для предзаполнения интерактивных форм заявлений на едином портале;

возможность получения государственных и муниципальных услуг, а также сведений из государственных информационных систем, в том числе с использованием коммерческих информационных систем, интегрированных с единым порталом посредством программного интерфейса, предназначенного для интеграции внешних информационных систем с единым порталом;

обеспечение возможности разработки федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами, высшими исполнительными органами субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления макетов интерактивных форм заявлений посредством сервиса по конструированию макетов интерактивных форм заявлений на едином портале из набора готовых типовых библиотечных решений.
(в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

Фиксация направлений оптимизации государственных и муниципальных услуг осуществляется в форме унифицированных описаний целевых состояний услуг. Такие описания должны отражать как будущий пользовательский опыт, так и опыт, обеспечивающий его ведомственный и межведомственный процессы, содержать этапность и план перехода к предоставлению оптимизированной государственной или муниципальной услуги, а также предложения по изменению правовых актов. Описания целевых состояний услуг должны учитывать ситуации, в рамках которых происходит обращение за услугами всех категорий пользователей и использование ими результатов государственных и муниципальных услуг.

Процессы предоставления государственных и муниципальных услуг фиксируются в виде цифровых административных регламентов, соответствующих описаниям целевых состояний услуг, одобренных подкомиссией по совершенствованию процессов предоставления государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (далее - Правительственная подкомиссия) или региональным коллегиальным органом.

Для целей настоящей Концепции перечень государственных и муниципальных услуг, подлежащих оптимизации и составляющих абсолютное большинство услуг, предоставляемых в непрерывном режиме (далее - перечень большинства услуг), целесообразно разрабатывать Министерством экономического развития Российской Федерации совместно с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации с последующим одобрением Правительственной подкомиссии.

IV. Инструменты достижения целевого состояния услуг

1. Персонализированное информирование заявителя

Инструментом реализации персонализированного информирования заявителя является профилирование (использование известных сведений о заявителе) и анкетирование (в том числе посредством интеллектуального помощника или автоматизированных информационных систем), позволяющие по жизненной ситуации заявителя и цели его обращения определить и предоставить ему индивидуальный вариант предоставления государственной или муниципальной услуги.

У заявителя не должны запрашиваться сведения, имеющиеся в распоряжении органов власти и организаций и органов местного самоуправления, в том числе в личном кабинете. Число вопросов, задаваемых в ходе профилирования, должно быть минимально необходимым.

По итогам профилирования заявителю должна быть предоставлена исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной или муниципальной услуги в его индивидуальном случае (перечень документов, срок, стоимость, критерии принятия решения и основания для отказа).

2. Навигация по жизненным ситуациям заявителя

Необходимо обеспечить формирование в режиме реального времени персонализированных цепочек связанных государственных и муниципальных услуг и негосударственных сервисов, отвечающих потребностям конкретного заявителя, с использованием инструментов поиска,

группировки услуг по жизненным ситуациям заявителя, сведений о взаимосвязях государственных и муниципальных услуг (по "входам" и "выходам").

Заявитель должен иметь возможность посредством однократного обращения получить всю цепочку государственных и муниципальных услуг (сервисов) без дополнительных действий с его стороны.

3. Обращение в непрерывном режиме

Главным инструментом реализации обращений заявителей в непрерывном режиме является исключение из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной или муниципальной услуги, требований предоставления на бумажном носителе документов личного хранения, иных документов, не находящихся в распоряжении органов власти и организаций и органов местного самоуправления.

Необходимо реализовать возможность создания и получения электронных дубликатов документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и реквизитов (при наличии), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг. Также должна быть реализована возможность получения заявителем электронных дубликатов документов и информации на бумажном носителе при обращении в многофункциональные центры или к нотариусу, что позволит заявителю загрузить электронные дубликаты и информацию таких документов в личный кабинет на едином портале и многократно их использовать.

Одновременно это позволит перейти от документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, к сведениям о правовых статусах заявителя, влияющим на решение о предоставлении государственной или муниципальной услуги, а субъективная проверка документов будет заменена формализованной проверкой правовых статусов на основе бинарных критериев.

Это, в свою очередь, обеспечит автоматизацию принятия решения о приеме (об отказе в приеме) запроса заявителя, регистрацию запроса и уведомление заявителя о начале предоставления государственной или муниципальной услуги в режиме реального времени.

4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме

Автоматизация упреждающего (проактивного) предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивается аналогично автоматизации приема запроса заявителя.

В целях расширения перечня предоставления государственных и муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме и снижения рисков навязывания заявителям предоставления государственных и муниципальных услуг, в которых они не заинтересованы, должны быть реализованы механизмы выявления реальных потребностей граждан, аналогичные инструментам навигации по конкретным жизненным ситуациям заявителя. Кроме того, должны быть сформированы удобные для заявителей инструменты предоставления (отзыва) согласия на получение упреждающих (проактивных) услуг.

5. Электронное взаимодействие с заявителем

Если в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги, помимо подачи запроса и получения результата предоставления государственной или муниципальной услуги, требуется иное взаимодействие с заявителем, оно должно осуществляться дистанционно в удобный для заявителя момент. Для этого следует предусмотреть замену очных контактов дистанционными методами проверок и осмотров (датчики интернета вещей, видео-конференц-связь, видеозапись, выполненная заявителем, декларирование заявителем его соответствия

требованиям предоставления государственных и муниципальных услуг).

6. Результат предоставления государственной или муниципальной услуги в непрерывном режиме

В целях получения заявителем в удобное время результата государственной или муниципальной услуги потребуется отказ от документов на бумажном носителе, подтверждающих результат предоставления государственной или муниципальной услуги, за счет перехода к реестровой модели его фиксации.

Чтобы не ухудшать пользовательский опыт, внедрение реестровой модели должно сопровождаться обеспечением оперативного доступа к сведениям о результате предоставления государственной или муниципальной услуги для заявителя и с его согласия для третьих лиц, а также для органов власти и организаций и органов местного самоуправления, предоставляющих государственные и муниципальные услуги в упреждающем (проактивном) режиме или в рамках персонализированной цепочки государственных и муниципальных услуг, а также возможностью для заявителя получить выписку по результату предоставления государственной или муниципальной услуги на бумажном носителе или в форме электронного документа.

В целях получения заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги (в случае невозможности предоставления результата в цифровом виде) должна быть предусмотрена доставка результата предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием почтовой связи, постаматов, услуг курьеров как лично заявителю, так и в многофункциональные центры.

7. Пользовательский опыт

Основополагающей ценностью при формировании целевых состояний услуг является их клиентоцентричность, заключающаяся в ориентации на постоянное изучение и удовлетворение потребностей заявителя. Проектирование хода предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется исходя из потребностей заявителя.

Для поддержания высокого уровня удовлетворенности качеством государственных и муниципальных услуг необходимо систематическое изучение пользовательского опыта получателей государственных и муниципальных услуг, проведение экспертизы качества клиентских сервисов.

8. Автоматизация процессов и сокращение сроков предоставления услуг

В целях обеспечения дистанционного взаимодействия с заявителем и снижения риска сбоев в рамках принятия решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги, требующего участия должностных лиц, сокращения сроков ожидания результата предоставления государственной или муниципальной услуги, исключения барьеров для сопряжения между услугами и смежными с ними процессами, необходимо провести типизацию, формализацию и автоматизацию административных процедур предоставления государственных и муниципальных услуг. Для этого процедуры в составе государственной или муниципальной услуги должны быть обособлены. Для каждой такой государственной или муниципальной услуги определены "входные" и "выходные" сведения, формальные критерии начала и окончания процедур, бинарные машиночитаемые критерии принятия решения, в случае если это предусмотрено процедурой предоставления государственной или муниципальной услуги.

Административные процедуры необходимо типизировать и нормировать, включая сроки их исполнения. К числу типовых процедур, влияющих на пользовательский опыт, целесообразно

отнести:

профилирование заявителя;

прием запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

межведомственное (внутриведомственное) информационное взаимодействие;

приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги;

принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной или муниципальной услуги;

предоставление результата государственной или муниципальной услуги;

получение дополнительных сведений от заявителя;

распределение ограниченного ресурса;

оценку заявителя (объекта, принадлежащего заявителю);

начало упреждающего (проактивного) предоставления государственной или муниципальной услуги.

Целесообразно предусмотреть при автоматизации процедур принятия решений о регистрации запроса заявителя о начале проактивного предоставления государственной или муниципальной услуги, приостановлении и возобновлении предоставления государственной или муниципальной услуги и сокращении сроков предоставления государственной или муниципальной услуги, в том числе мгновенном исполнении административных процедур предоставления государственной или муниципальной услуги (когда это возможно).

V. Нормативно-правовое обеспечение достижения целевого состояния услуг

Основные составляющие целевого состояния предоставления государственных и муниципальных услуг определены Федеральным [законом](#) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и принимаемыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В целях реализации утвержденных целевых состояний услуг в непрерывном режиме необходимо пересмотреть большое число отраслевых нормативных правовых актов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и утвердить цифровые административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг. Также потребуется:

снять правовые ограничения к формированию сквозных цепочек услуг (сервисов), оказываемых государственными органами, услуг, которые являются необходимыми и обязательными, а также оказываемых коммерческими и некоммерческими организациями, в том числе для применения в гражданском обороте электронных выписок, сформированных в результате предоставления государственных и муниципальных услуг;

закрепить порядок мониторинга хода предоставления государственных и муниципальных услуг, позволяющего в режиме реального времени выявлять и устранять нарушения прав и законных интересов заявителей;

обеспечить принятие и (или) внесение изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, предусматривающих переход на реестровую модель предоставления государственных и муниципальных услуг (установление юридической значимости записей о результате оказания государственной или муниципальной услуги);

расширить перечень показателей оценки эффективности деятельности федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

VI. Организационные механизмы

1. Управление процессом перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме

В целях настоящей Концепции в управлении процессом перехода к предоставлению государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме предлагается предусмотреть участие Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации и полномочия Правительственной подкомиссии, регионального коллегиального органа, органов власти и организаций и органов местного самоуправления, учреждений, подведомственных высшим исполнительным органам субъектов Российской Федерации (далее - региональные центры оптимизации).

(в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

Заместителем Председателя Правительства Российской Федерации, на которого возложена координация работы федеральных органов исполнительной власти по вопросам цифрового преобразования государственного управления, цифрового развития и государственной политики в области связи, предусматривается осуществление координации и контроля процесса перехода к предоставлению услуг в непрерывном режиме.

Правительственной подкомиссией предусматривается:

рассмотрение и одобрение перечня большинства услуг;

рассмотрение и одобрение описаний целевых состояний услуг;

рассмотрение и оценка прогресса в переходе к предоставлению государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме, в том числе рассмотрение доклада, подготовленного по результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

принятие решений (поручений), в том числе по доработке целевых состояний услуг, по доработке информационных систем, используемых при предоставлении государственных и муниципальных услуг, по внесению изменений в нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;

разрешение разногласий между органами власти и организациями.

Также целесообразно предусмотреть создание или использование существующего регионального коллегиального органа в целях одобрения описаний целевого состояния услуг и контроля за рассмотрением, отвечающего за:

рассмотрение и одобрение описаний целевого состояния услуг, разработанных региональными центрами по оптимизации услуг для оказания методической поддержки оптимизации муниципальных и государственных услуг, в том числе на базе многофункциональных

центров;

рассмотрение и оценку прогресса в переходе к предоставлению государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме, в том числе рассмотрение доклада, подготовленного по результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

принятие решений, в том числе по доработке целевых состояний услуг, информационных систем, используемых при предоставлении услуг, по внесению изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;

разрешение разногласий между органами власти и организациями на уровне субъектов Российской Федерации;

принятие решений об участии региональных центров оптимизации в разработке совместно с уполномоченными органами власти, органами местного самоуправления проектов описаний целевого состояния услуг, предложений по их доработке, разработке шаблонов цифровых административных регламентов согласно проектам описаний целевого состояния услуг, в подготовке предложений по вопросам, касающимся апробации подходов, предусмотренных настоящей Концепцией, в подготовке соответствующих предложений, касающихся необходимости внесения изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

В целях управления процессом перехода к предоставлению государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме предлагается на Министерство экономического развития Российской Федерации возложить следующие функции:

формирование перечня большинства услуг;

разработка и утверждение совместно с уполномоченными в сферах регулирования органами и организациями методических рекомендаций по формированию и описанию целевого состояния услуг, включая мероприятия по изменению положений нормативных актов Российской Федерации, а также иных документов и информации, необходимых для одобрения проекта описания целевого состояния услуг, на заседании Правительственной подкомиссии, шаблонов необходимых документов, в том числе форм описания целевого состояния услуг;

методическая поддержка должностных лиц органов власти и организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, в ходе реализации настоящей Концепции;

разработка и экспертиза описаний целевого состояния услуг, предусмотренных настоящей Концепцией, в том числе с учетом типизации региональных и муниципальных услуг, и представление описаний целевого состояния услуг на рассмотрение Правительственной подкомиссии (при необходимости - с приложением протоколов разногласий с федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации, уполномоченными в сферах регулирования);

экспертиза цифровых административных регламентов, разработка и экспертиза шаблонов цифровых административных регламентов;

организация в субъектах Российской Федерации апробации подходов, предусмотренных настоящей Концепцией, в рамках пилотных проектов, в том числе методическая поддержка процесса типизации региональных и муниципальных услуг;

мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, выработка предложений по повышению качества их предоставления и подготовка доклада по итогам

указанного мониторинга;

координация работы по внесению изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, необходимые для реализации описаний целевых состояний услуг.

В целях координации процесса перехода к предоставлению государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме и технического обеспечения предлагается на Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации возложить следующие функции:

участие в формировании перечня большинства услуг;

участие в разработке и экспертизе описаний целевого состояния услуг в части проектирования оптимального пользовательского сценария заявителя при предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде, а также использования механизмов электронного межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

согласование методических рекомендаций по формированию описаний целевого состояния услуг и шаблонов необходимых документов, в том числе форм описания целевого состояния услуг;

техническая реализация и обеспечение возможности разработки, в том числе с использованием макетов интерактивных форм заявлений, сервиса по конструированию из набора готовых типовых библиотечных решений, подлежащих разработке и размещению на едином портале в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и описаниями целевого состояния услуг;

технологическое развитие и обеспечение бесперебойного функционирования федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", единого портала, системы межведомственного электронного взаимодействия, государственной единой облачной платформы и иных информационных систем, входящих в инфраструктуру электронного правительства;

экспертиза обоснованности расходов, необходимых для технической реализации целевого состояния услуг, в рамках экспертизы ведомственных программ цифровой трансформации.

В целях настоящей Концепции на федеральные органы исполнительной власти, государственные внебюджетные фонды Российской Федерации предлагается возложить следующие функции:

координация процесса перехода к предоставлению государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме в сферах регулирования, в которых федеральные органы исполнительной власти, государственные внебюджетные фонды Российской Федерации являются уполномоченными;

разработка, участие в разработке описаний целевого состояния услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации;

согласование описаний целевого состояния услуг, предоставляемых органами власти и организациями и органами местного самоуправления в сферах регулирования, в которых указанные органы являются уполномоченными;

разработка цифровых административных регламентов, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации, шаблонов цифровых административных регламентов, предоставляемых органами

власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, в сферах регулирования, в которых указанные органы являются уполномоченными;

обеспечение доработки ведомственных информационных систем в соответствии с описаниями целевого состояния услуг;

принятие в пределах компетенции мер по внесению необходимых изменений в законодательство Российской Федерации в соответствии с одобренными описаниями целевого состояния услуг.

В целях настоящей Концепции на органы власти и организации и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, предлагается возложить следующие функции:

разработка, участие в разработке целевого состояния услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации;

разработка цифровых административных регламентов государственных и муниципальных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации, в том числе на основе шаблонов цифровых административных регламентов;

принятие органами власти и организациями и органами местного самоуправления в пределах компетенции мер по внесению необходимых изменений в законодательство Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальные правовые акты в соответствии с одобренными описаниями целевого состояния услуг.

На должностных лиц федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов Российской Федерации в должности не ниже заместителя руководителя федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда Российской Федерации, ответственных за качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг, предлагается возложить следующие функции:

внутриведомственная координация участия федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда Российской Федерации в разработке и во внедрении описаний целевого состояния услуг, в разработке цифровых административных регламентов в соответствии с настоящей Концепцией;

назначение и координация деятельности должностных лиц, ответственных за качество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых соответствующим федеральным органом исполнительной власти, государственным внебюджетным фондом Российской Федерации (анализ фактического хода предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществление текущего контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг федеральным органом исполнительной власти, государственным внебюджетным фондом Российской Федерации, обеспечение постоянного улучшения клиентского опыта при получении таких услуг, оперативное обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям в установленный срок с заданными параметрами качества).

В целях настоящей Концепции целесообразно возложить на должностных лиц высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации (в должности не ниже заместителя руководителя), ответственных за качество государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется органами власти и организациями, органами местного самоуправления, следующие функции:

(в ред. распоряжения Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

координация и контроль процесса перехода к предоставлению государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме;

руководство деятельностью регионального коллегиального органа;

назначение и координация деятельности должностных лиц, ответственных за качество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами власти и организациями, органами местного самоуправления.

Реализация полномочий, предусмотренных настоящей Концепцией, обеспечивается путем внесения изменений в соответствующие нормативные правовые акты.

2. Описание целевого состояния услуг

В целях фиксации результатов проектирования целевого состояния услуг формируются формализованные описания целевого состояния услуг, которые отражают все направления оптимизации государственных и муниципальных услуг, в соответствии с настоящей Концепцией.

В целях настоящей Концепции разработку и одобрение описаний целевого состояния услуг предлагается осуществлять в зависимости от типа услуг - федеральные государственные и муниципальные услуги, включенные в перечень большинства услуг, региональные и муниципальные услуги, включенные в перечень большинства услуг, и иные услуги.

Для федеральных государственных и муниципальных услуг, включенных в перечень большинства услуг, предусматривается:

разработка Министерством экономического развития Российской Федерации описаний целевого состояния услуг;

формирование Министерством экономического развития Российской Федерации рабочих групп, в которые включаются представители Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также представители заинтересованных органов исполнительной власти и экспертного сообщества для обсуждения разрабатываемых описаний целевого состояния услуг;

согласование федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на предоставление соответствующей государственной или муниципальной услуги, в том числе в случае, если полномочие по предоставлению государственной или муниципальной услуги было передано органам власти субъектов Российской Федерации или органам местного самоуправления, и Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации разработанных описаний целевого состояния услуг;

одобрение разработанных описаний целевого состояния услуг осуществляет Правительственная подкомиссия.

Для региональных и муниципальных услуг, включенных в перечень большинства услуг, предусматривается:

типизация порядка Министерством экономического развития Российской Федерации с участием региональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и разработка описаний целевого состояния услуг;

формирование Министерством экономического развития Российской Федерации рабочих групп, в которые могут включаться представители Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также представители заинтересованных органов власти, пилотных и иных регионов, региональных центров компетенций, экспертного

сообщества для обсуждения разрабатываемых описаний целевого состояния услуг;

согласование федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в соответствующей сфере регулирования, а также Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации разработанных описаний целевого состояния услуг;

одобрение Правительственной подкомиссией разработанных описаний целевых состояний услуг органов власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;

организация Министерством экономического развития Российской Федерации работ по внесению шаблонов цифровых административных регламентов, соответствующих одобренным описаниям целевого состояния услуг, в федеральную государственную информационную систему "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)".

В случае если региональный коллегиальный орган считает невозможной реализацию описаний целевого состояния услуг, одобренных решением Правительственной подкомиссии, исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации, уполномоченный на осуществление регулирования в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, разрабатывает модифицированное описание целевого состояния услуг.

Модифицированное описание целевого состояния услуг должно быть одобрено региональным коллегиальным органом и пройти соответствующую экспертизу Министерства экономического развития Российской Федерации.

Для иных услуг предусматривается:

принятие решений об оптимизации иных услуг органом, уполномоченным на предоставление соответствующих услуг;

разработка описаний целевого состояния услуг органами власти и организациями и органами местного самоуправления, уполномоченными на предоставление соответствующей услуги;

формирование Министерством экономического развития Российской Федерации рабочих групп, в которые входят представители Министерства экономического развития Российской Федерации, Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, представители заинтересованных федеральных органов исполнительной власти и экспертного сообщества, для обсуждения описаний целевого состояния услуг, разрабатываемых на федеральном уровне;

формирование Министерством экономического развития Российской Федерации рабочих групп, в которые входят представители заинтересованных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, региональных центров компетенций, экспертного сообщества, для обсуждения описаний целевых состояний услуг, разрабатываемых на региональном уровне;

экспертиза Министерства экономического развития Российской Федерации описаний целевых состояний услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти;

определение региональным коллегиальным органом порядка проведения экспертизы описаний целевого состояния услуг, предоставляемых органами власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления;

одобрение Правительственной подкомиссией описаний целевого состояния услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти;

одобрение региональным коллегиальным органом описаний целевого состояния услуг, предоставляемых органами власти и органами местного самоуправления.

3. Цифровые административные регламенты

Для целей настоящей Концепции в составе цифрового административного регламента следует использовать машиночитаемое описание порядка исполнения оптимизированных государственных и муниципальных услуг и административных процедур.

В рамках экспертизы проекта цифрового административного регламента органом, уполномоченным на проведение соответствующей экспертизы, оценивается его соответствие одобренному описанию целевого состояния услуги, а также:

учет всех категорий заявителей и выделение исчерпывающего состава вариантов предоставления государственной или муниципальной услуги;

возможность полностью дистанционного взаимодействия с заявителями на всех этапах;

омниканальность получения государственной или муниципальной услуги;

исключение избыточных документов, сведений, административных процедур;

формализация и автоматизация процедур - исключение личного усмотрения и иного необоснованного участия государственных или муниципальных служащих в предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе формирование однозначных критериев принятия решений в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги;

учет всех возможностей упреждающего (проактивного) предоставления государственной или муниципальной услуги;

использование при формировании цифровых административных регламентов единых справочников;

возможность заявителя, находящегося в конкретной жизненной ситуации, обратиться за услугой посредством сервисов коммерческих и некоммерческих организаций и воспользоваться электронным результатом предоставления государственной или муниципальной услуги без личного предоставления дублирующих документов на бумажном носителе по месту требования.

4. Пилотные проекты по апробации подходов, предусмотренных настоящей Концепцией

В рамках пилотных проектов органам власти и организаций, органам местного самоуправления предлагается:

разрабатывать проекты целевого состояния услуг в соответствии с перечнем, определенным соглашениями между Министерством экономического развития Российской Федерации и участниками пилотного проекта;

формировать предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, в том числе федерального уровня, необходимых для реализации целевого состояния услуг;

внести изменения в нормативные правовые акты регионального и муниципального уровней, необходимые для реализации описания целевого состояния услуг, разрабатывать и утверждать цифровые административные регламенты;

обеспечивать предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с описаниями целевого состояния услуг, в том числе проводить тестирование интерактивных форм заявлений на едином портале, формировать замечания и предложения по результатам тестирования и предоставления государственных и муниципальных услуг;

участвовать в образовательных и методологических мероприятиях, направленных на реализацию настоящей Концепции.

Региональные центры оптимизации могут быть созданы в том числе на базе многофункциональных центров и участвовать в подготовке предложений по вопросам, касающимся апробации подходов, предусмотренных настоящей Концепцией.

5. Многофункциональные центры

До момента полного перехода к предоставлению государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме потребуются сохранение точек очного присутствия, находящихся в шаговой доступности для заявителей. Это позволит компенсировать имеющиеся у отдельных категорий заявителей препятствия для использования электронных каналов получения государственных и муниципальных услуг и обеспечить:

доступ к использованию устройств обращения к единому portalу в режиме самообслуживания (в частности для граждан, не располагающих электронными устройствами) или консультационное сопровождение при получении услуг в электронной форме при низком уровне цифровых навыков заявителя;

доступ к защищенным устройствам хранения (постаматам) для получения результатов государственных и муниципальных услуг (в случае невозможности предоставления результата государственной или муниципальной услуги в цифровом виде);

возможность пройти регистрацию в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" и в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица, получить сертификат ключа электронной подписи;

юридически значимое взаимное преобразование документов на бумажном носителе и документов в электронном виде с размещением последних в личном кабинете;

персонализированное информирование заявителей по телефону, в режиме видеосвязи, а также по иным каналам о порядке получения государственных и муниципальных услуг;

проверку и фиксацию фактов нарушения прав заявителей при получении государственных и муниципальных услуг, содействие в обращении с жалобой в органы власти и организации и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги.

Решение указанных задач может быть организовано на базе многофункциональных центров или иных организаций, участвующих в организации предоставления государственных и муниципальных услуг в установленном порядке.

Для этого могут привлекаться нотариусы, а также почтовые и банковские отделения и иные организации, находящиеся в шаговой доступности, удобные и привычные для заявителей.

Функции очного взаимодействия с заявителем при обращении за государственными и

муниципальными услугами и при получении результатов предоставления таких услуг осуществляются многофункциональными центрами.

Для маломобильных и (или) находящихся в удаленных населенных пунктах заявителей силами многофункциональных центров должно быть организовано выездное обслуживание, в том числе с предоставлением переносных устройств коллективного доступа.

VII. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Важным элементом обеспечения реализации настоящей Концепции является внедрение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, основанного на собираемых автоматически в режиме реального времени обезличенных сведений о ходе и качестве предоставления государственных и муниципальных услуг. Такой мониторинг позволит выявлять нарушения в ходе предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, а также определять их причины (технический сбой, непредставление сведений в рамках межведомственного информационного взаимодействия, ошибка работника ведомства и другие причины).

Проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг целесообразно возложить на Министерство экономического развития Российской Федерации как на орган, не являющийся оператором информационных систем, задействованных в предоставлении услуг и являющихся источником данных для проведения мониторинга (единый портал, система межведомственного электронного взаимодействия, информационные системы органов власти и организаций и другие ведомственные системы).

На Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации целесообразно возложить техническое обеспечение мониторинга путем агрегации на едином портале сведений о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг вне зависимости от способов обращений заявителей за предоставлением государственных и муниципальных услуг, а также путем размещения на едином портале динамических опросных форм для заявителей.

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг позволит:

оценивать фактические сроки предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения отдельных административных процедур, сопоставлять со сроками, установленными в цифровых административных регламентах, выявлять в режиме реального времени нарушения;

фиксировать факты отказов в регистрации запросов и предоставлении государственных и муниципальных услуг, приостановок предоставления государственных и муниципальных услуг, задержек и сбоях при направлении межведомственных запросов, ответов на них;

выявлять случаи принуждения заявителей к личному обращению для получения государственной или муниципальной услуги или предъявления к заявителям иных незаконных требований.

В целях настоящей Концепции Министерству экономического развития Российской Федерации целесообразно обеспечить:

оценку достижения целевых состояний услуг на основании объективных данных мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг;

формирование объективных рейтингов органов власти и организаций и органов местного самоуправления;

выработку предложений по улучшению клиентского опыта;

ежеквартальное представление доклада, подготовленного по результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в Правительство Российской Федерации;

ежеквартальное размещение в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Министерства экономического развития Российской Федерации для всеобщего доступа информации о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг.

Министерству экономического развития Российской Федерации совместно с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации целесообразно обеспечить:

утверждение необходимых правовых актов, включая методику проведения мониторинга;

разработку динамических опросных форм для заявителей.

В целях решения задач технического обеспечения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг Министерству цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации целесообразно обеспечить:

сбор и предоставление в распоряжение Министерства экономического развития Российской Федерации сведений о ходе предоставления государственных и муниципальных услуг;

размещение на едином портале опросных форм для заявителей и предоставление результатов опросов в распоряжение Министерства экономического развития Российской Федерации.

Утвержден
распоряжением Правительства
Российской Федерации
от 11 апреля 2022 г. N 837-р

**ПЛАН-ГРАФИК
РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ ПЕРЕХОДА К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
24 ЧАСА В СУТКИ 7 ДНЕЙ В НЕДЕЛЮ АБСОЛЮТНОГО БОЛЬШИНСТВА
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ БЕЗ НЕОБХОДИМОСТИ
ЛИЧНОГО ПРИСУТСТВИЯ ГРАЖДАН**

Список изменяющих документов
(в ред. распоряжения Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

Мероприятие	Срок	Ответственный исполнитель	Ожидаемый результат
1. Разработка и одобрение перечня услуг, подлежащих оптимизации и составляющих абсолютное	II квартал 2022 г.	Минэкономразвития России, Минцифры России	решение подкомиссии по совершенствованию процессов

большинство государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без необходимости личного присутствия граждан

предоставления государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (далее - Правительственная подкомиссия)

(в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

2. Исключен. - [Распоряжение](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р
3. Разработка и утверждение методических рекомендаций по формированию целевых состояний государственных и муниципальных услуг и описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг, шаблонов необходимых документов IV квартал 2022 г. Минэкономразвития России, Минцифры России протокол Правительственной подкомиссии

(в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

4. Разработка и внесение в Правительство Российской Федерации проекта акта, предусматривающего внесение изменений в [постановление](#) Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. N 1376 "Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" в части определения функций многофункциональных центров предоставления III квартал 2022 г. Минэкономразвития России акт Правительства Российской Федерации

государственных и муниципальных услуг по поддержке органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в части обеспечения реализации [Концепции](#) перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2022 г. N 837-р, а также предусматривающего утверждение порядка организации и функционирования региональных центров оптимизации на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с [пунктом 7](#) настоящего плана-графика

(в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

- | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------------|--|
| 5. Разработка и внесение в Правительство Российской Федерации проекта акта, предусматривающего внесение изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. N 797 "О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, | IV квартал
2022 г. | Минэкономразвития
России | акт Правительства
Российской
Федерации |
|---|-----------------------|-----------------------------|--|

органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" в части дальнейшей передачи в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг функций очного взаимодействия с заявителями при обращении за государственными и муниципальными услугами и получении результатов их предоставления

(в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

б. Проведение в субъектах Российской Федерации пилотного проекта по созданию региональных центров оптимизации и разработки проектов описаний целевых состояний государственных и муниципальных услуг	III квартал 2022 г.	Минэкономразвития России, высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации	соглашения между Минэкономразвития России и уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, участвующими в пилотных проектах; внесенные описания целевых состояний государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в Правительственную подкомиссию; предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты федерального уровня
--	------------------------	---	---

(в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

- | | | | | |
|----|---|------------------------|--|-------------------|
| 7. | Разработка и утверждение порядка организации и функционирования региональных центров оптимизации на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг | III квартал
2022 г. | Минэкономразвития России,
высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации | ведомственный акт |
|----|---|------------------------|--|-------------------|

(в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

- | | | | | |
|----|--|-----------------------|--|--|
| 8. | Создание региональных центров оптимизации для оказания методической поддержки государственных и муниципальных услуг не менее чем в 10 субъектах Российской Федерации | IV квартал
2022 г. | высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации,
Минэкономразвития России | решения высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации |
|----|--|-----------------------|--|--|

(п. 8 в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

- | | | | | |
|-----|--|-----------------------|---|---|
| 9. | Утверждение плана оптимизации государственных и муниципальных услуг | II квартал
2022 г. | Минэкономразвития России,
Минцифры России | решение Правительственной подкомиссии |
| 10. | Определение должностных лиц федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления Российской Федерации, ответственных за качество предоставляемых государственных и муниципальных услуг | II квартал
2022 г. | федеральные органы исполнительной власти,
государственные внебюджетные фонды Российской Федерации,
высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации,
органы местного самоуправления | решения федеральных органов исполнительной власти,
государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления |

(в ред. [распоряжения](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

11. Исключен. - [Распоряжение](#) Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р

- | | | | | |
|-----|--|-------------------------------------|--|---|
| 12. | Обеспечение проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг | с 4 июня
2023 г.
(ежемесячно) | Минэкономразвития России,
Минцифры России | размещение на официальном сайте Минэкономразвития России в информационно-телекоммуникационн |
|-----|--|-------------------------------------|--|---|

ой сети "Интернет"
информации о
качестве
предоставления
государственных и
муниципальных услуг

(в ред. распоряжения Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

- | | | | |
|---|----------------------------------|---|---|
| 13. Предоставление доклада в Правительство Российской Федерации по результатам проведенного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг | с 4 июля 2023 г. (ежеквартально) | Минэкономразвития России, Минцифры России | доклад в Правительство Российской Федерации |
|---|----------------------------------|---|---|

(в ред. распоряжения Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

- | | | | |
|--|---|---|---|
| 14. Реализация плана оптимизации государственных и муниципальных услуг в соответствии с пунктом 9 настоящего плана-графика | в соответствии с пунктом 9 настоящего о плана-графика, но не позднее 31 декабря 2023 г. | Минэкономразвития России, Минцифры России, федеральные органы исполнительной власти и государственные внебюджетные фонды, высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации | доклады федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации в Минэкономразвития России |
|--|---|---|---|

(в ред. распоряжения Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

- | | | | |
|---|-------------------------------|---|---|
| 15. Внесение изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, препятствующие реализации описаний целевого состояния государственных и муниципальных услуг, одобренных Правительственной подкомиссией | не позднее 31 декабря 2023 г. | Минэкономразвития России, Минцифры России, заинтересованные федеральные органы исполнительной власти и государственные внебюджетные фонды Российской Федерации, высшие исполнительные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления | нормативные правовые акты Российской Федерации, предусматривающие оптимизацию государственных и муниципальных услуг |
|---|-------------------------------|---|---|

(в ред. распоряжения Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)

16. Формирование в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" шаблонов административных регламентов	в соответствии с планами-графиками, одобренными в составе описаний целевого состояния государственных и муниципальных услуг, но не позднее 31 декабря 2023 г.	федеральные органы исполнительной власти и государственные внебюджетные фонды Российской Федерации, высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, Минэкономразвития России, Минцифры России	согласованные шаблоны цифровых административных регламентов
--	---	---	---

(в ред. распоряжения Правительства РФ от 24.10.2022 N 3138-р)
